

Optimiser l'accueil téléphonique et physique

2 jours (14H)
Ajouté le 29/07/2022 - Modifié le 12/01/2023

800€ NET

Un accueil de qualité avec des réponses personnalisées aux attentes et besoins vous permettra de satisfaire et de fidéliser vos clients et d'en conquérir de nouveaux

Objectifs

Traiter efficacement les appels entrants et demandes de visiteurs
Donner une image professionnelle de votre entreprise

Compétences visées

Pratiquer l'écoute active
Apporter des réponses personnalisées
Résoudre les situations difficiles et gérer les conflits pour maintenir la satisfaction de vos clients

Public

Toute personne en contact avec les clients/prospects au téléphone ou en face à face

Prérequis : Prérequis : Aucun

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'informations : rendez-vous sur nos pages centres de formation.

Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

Programme

Les spécificités de l'accueil téléphonique et physique

Comprendre les enjeux d'un bon accueil pour une entreprise
Clarifier son rôle avec ses missions et ses limites
Organiser son espace de travail avec les outils nécessaires pour assurer un service de qualité
Identifier le service attendu par vos interlocuteurs

Optimiser l'accueil téléphonique et physique

Connaître les différentes étapes pour réussir son accueil

Accueillir ses interlocuteurs avec professionnalisme

Démontrer sa réactivité

Accueillir avec une formule de bienvenue personnalisée et démontrer sa disponibilité

Adopter les attitudes qui facilitent la relation avec vos interlocuteurs, le sourire, la courtoisie, l'empathie...

Utiliser le ton et le rythme de sa voix pour conduire l'entretien avec assurance et dynamisme

Développer une communication facilitatrice et constructive pour répondre aux attentes

Développer une communication de qualité

Pratiquer une écoute active pour identifier son interlocuteur et le motif de son appel/sa venue

Apprendre à questionner avec facilité pour obtenir plus d'informations

Reformuler la demande pour vous assurer d'une bonne compréhension mutuelle

Répondre à une demande de renseignement avec clarté et précision

Maîtriser la mise en attente et le transfert d'un appel en interne

Savoir prendre un message pour une personne ou un service

Apprendre à filtrer certains appels/visites selon les directives reçues

Gérer un nombre important d'appels/de visites simultanée(s)

Conclure l'échange et prendre congé avec courtoisie

Gérer les situations délicates avec efficacité

Comprendre ce qui conduit un client à manifester son mécontentement

Adopter la bonne posture et les bons comportements pour gérer la situation avec diplomatie

Découvrir les différentes étapes pour traiter une réclamation client

Apprendre à canaliser une personne colérique

Finaliser les échanges positivement pour maintenir la relation client

Pour les entreprises adhérentes à l'OPCOMMERCE, conventionnement spécifique : nous contacter

Les situations à l'accueil téléphonique

- Décrochage et prise en charge
- Se présenter de façon distincte et claire
- Se rendre disponible et se mettre à l'écoute
- Identifier clairement les interlocuteurs
- Faire patienter, transférer, prendre des messages
- Questionner pour mieux comprendre et orienter

Optimiser l'accueil téléphonique et physique

- Rester maître du dialogue pour en maîtriser la durée
- Communiquer sur l'essentiel : être synthétique
- Rassurer et rechercher des solutions
- Conclure et prendre congé

Dates & lieux

- 📅 06 et 07 mars 2023
📍 Le Mans
- 📅 12 et 26 Septembre 2023
📍 Nantes
- 📅 12 et 13 septembre 2023
📍 Le Mans
- 📅 05 et 19 octobre 2023
📍 Angers

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 200 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements,

Optimiser l'accueil téléphonique et physique

conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages centres de formation, la présentation détaillée de nos infrastructures.

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation. A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM - quizz - mise en situation ...). Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.